Servisní smlouva

# Smluvní strany

Firma: ZŠ s rozšířeným vyučováním cizích jazyků, Teplice, Metelkovo nám. 968

Sídlo: Metelkovo náměstí 968, 415 01 Teplice

IČO: 460 708 77

Zastoupena: Mgr. Michalem Chalupným

*(dále jen „objednatel“)*

a

Firma: Vaitech s.r.o.

Sídlo: Klášterec nad Ohří - Útočiště 632, PSČ 43151

IČO: 286 890 03

Zastoupena: Josefem Dohnalem

Zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl C, vložce 26984

*(dále jen „poskytovatel“)*

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ust. § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění tuto servisní smlouvu (dále jen "Smlouva"):

# Předmět smlouvy

Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele zajišťovat servis a správu informačních technologií Objednatele v rozsahu a za podmínek ve Smlouvě dále stanovených a současně závazek Objednatele za předmět Smlouvy zaplatit Poskytovateli sjednanou úplatu.

Rozsah poskytovaných služeb je uveden v příloze **Rozsah technické podpory** (dále jen „Technická podpora“).

# Hlášení požadavků a čas přijímání požadavků

Objednatel má povinnost hlásit Poskytovateli požadavky na poskytnutí Technické podpory jedním z následujících způsobů:

1. Prostřednictvím portálu <http://helpdesk.vaitech.cz> ;
2. Prostřednictvím emailové adresy [it@vaitech.cz](mailto:it@vaitech.cz) ;
3. Telefonicky na telefonní číslo +420 47 12 12 0 12 ;

Poskytovatel je povinen přijímat požadavky Objednatele na poskytnutí Technické podpory pro způsoby 1. a 2. nepřetržitě, tedy v jakýkoliv čas (24 hodin denně) a v jakýkoliv den, včetně svátků a víkendů. Poskytovatel je povinen přijímat požadavky Objednatele na poskytnutí Technické podpory pro způsob 3. ve své pracovní době v pracovních dnech.

Aktuální pracovní doba a její výluky jsou uvedeny na portále <http://helpdesk.vaitech.cz>.

# Důležitost požadavků

1. Požadavky s nejvyšší důležitostí (**urgentní**) jsou požadavky týkající se kritických výpadků nebo nefunkčností bránících Objednateli (jako celku, ne jednotlivým uživatelům) vykonávat jeho činnost, zejména výpadky nezbytných serverových služeb, výpadky síťového připojení.
2. Požadavky s vysokou (**vysoká**) důležitostí jsou požadavky týkající se kritických výpadků nebo nefunkčností bránících jednotlivým uživatelům Objednatele vykonávat jejich činnost, zejména nefunkčnost primárního HW, nefunkční síťové připojení.
3. Požadavky se **střední** důležitostí jsou požadavky týkající se výpadků nebo nefunkčností komplikující Objednateli nebo uživatelům Objednatele vykonávat jejich činnost, zejména občasné výpadky služeb nebo síťového připojení, nefunkční sekundární HW.
4. Požadavky s nízkou (**nízká**) důležitostí jsou všechny požadavky, které nespadají ani do jedné z výše uvedených skupin.
5. V případě důvodných pochybností o tom, do které skupiny požadavků daný požadavek spadá, platí, že spadá do skupiny s nízkou důležitostí.

# První reakce na zaslaný požadavek

Poskytovatel má povinnost odeslat Objednateli první reakci (zejména oznámit přijetí požadavku) na požadavek nejpozději do **60 minut** od doručení požadavku v souladu s podmínkami v článku **Hlášení požadavků a čas přijímání požadavků**.

Reakce se odesílá pouze elektronickou poštou na email, ze kterého byl požadavek hlášen nebo na email, který je uveden v příloze **Rozsah technické podpory**.

# Řešení požadavků

1. Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Objednatele s nejvyšší důležitostí ve lhůtě **2** hodin v rámci pracovní doby Poskytovatele.
2. Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Objednatele s vysokou důležitostí ve lhůtě **4** hodin v rámci pracovní doby Poskytovatele.
3. Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Objednatele se střední důležitostí ve lhůtě **8** hodin v rámci pracovní doby Poskytovatele.
4. Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Objednatele s nízkou důležitostí ve lhůtě **16** hodin v rámci pracovní doby Poskytovatele.

# Rozsah Technické podpory

Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli Technickou podporu v rozsahu nejvýše **2** člověkohodin týdně.

Požadavky, jejichž řešení by znamenalo překročení výše sjednaného rozsahu, má Poskytovatel právo odmítnout.

V případě odmítnutí řešení požadavku podle předchozího odstavce se řešení daného požadavku přesouvá do následujícího týdne, pokud Objednatel nesdělí Poskytovateli, že o vyřešení požadavku v takovém případě nemá zájem.

# Cena a platební podmínky

Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování Technické podpory fixní odměnu ve výši **4 029** Kč (slovy čtyřitisícedvacetdevět korun českých) za každý jeden kalendářní měsíc poskytování Technické podpory podle této Smlouvy (dále jako „Odměna“).

Poskytovatel má právo na Odměnu v plné výši i pokud Objednatel nevyužije plný rozsah Technické podpory.

Všechny částky uvedené v této smlouvě jsou uvedeny bez DPH.

# Platební podmínky

Odměna je splatná do 14 od vystavení faktury.

Poskytovatel má povinnost vystavit na Odměnu nebo jiné finanční plnění podle této Smlouvy řádný daňový doklad – fakturu, jejíž údaje budou shodné s údaji uvedenými v této Smlouvě a takový daňový doklad (fakturu) doručit Objednateli.

Poskytovatel má právo doručit daňový doklad – fakturu i v elektronické podobě prostřednictvím e-mailové zprávy.

# Odpovědnost za škodu

Smluvní strany tímto ujednávají limitaci náhrady škody neúmyslně způsobené Poskytovatelem Objednateli porušením jakékoliv povinnosti Poskytovatele uvedené v této Smlouvě do celkové výše 15 000 Kč.

# Ochrana informací

Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění této smlouvy:

* si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále „důvěrné informace“),
* mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.

Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou plnění této smlouvy se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit tuto smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této smlouvy.

Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. např. popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.

Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě nebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.

Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:

* se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
* měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
* jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
* po podpisu této smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.

Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti této smlouvy z jakéhokoliv důvodu a jeho účinnost skončí nejdříve jeden (1) rok po ukončení účinnosti této smlouvy.

# Vyšší moc

Smluvní strany se zprošťují veškeré odpovědnosti za nesplnění svých povinností z této Smlouvy po dobu trvání vyšší moci do té míry, pokud po nich nebylo možné požadovat, aby neplnění svých povinností z této Smlouvy v důsledku vyšší moci předešly.

Za vyšší moc je pro účely této Smlouvy považována každá událost nezávislá na vůli Smluvních stran, která znemožňuje plnění smluvních závazků a kterou nebylo možno předvídat v době vzniku této Smlouvy. Za vyšší moc se z hlediska této Smlouvy považuje zejména přírodní katastrofa, požár, výbuch, silné vichřice, zemětřesení, záplavy, válka, stávka nebo jiné události, které jsou mimo jakoukoliv kontrolu Smluvních stran.

Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků podle této Smlouvy pozastavuje do doby odstranění následků vyšší moci.

# Společná a závěrečná ustanovení

Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

Smlouva se uzavírá na dobu **určitou**, na dobu 1 roku. V případě, že nedojde k písemnému vypovězení smlouvy po dobu trvání smlouvy, smlouva se prodlužuje na další období jednoho roku.

Kterákoliv Smluvní strana má právo tuto Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou 1 měsíc, která počíná běžet prvního dne měsíce po měsíci, ve kterém je výpověď doručena druhé Smluvní straně.

Tato Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami ve vztahu k předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předchozí ujednání ohledně předmětu této Smlouvy.

Změny Smlouvy lze provést pouze formou písemných dodatků odsouhlasených oběma smluvními stranami.

V této Smlouvě, pokud z kontextu jasně nevyplývá jinak, zahrnuje význam slova v jednotném čísle rovněž význam daného slova v množném čísle a naopak, význam slova vyjadřujícího určitý rod zahrnuje rovněž ostatní rody. Nadpisy jsou uváděny pouze pro přehlednost a nemají vliv na výklad této Smlouvy.

Nevymahatelnost či neplatnost kteréhokoliv ustanovení této Smlouvy nemá vliv na vymahatelnost či platnost zbývajících ustanovení této Smlouvy, pokud z povahy nebo obsahu takového ustanovení nevyplývá, že nemůže být odděleno od ostatního obsahu této Smlouvy.

Vztahy touto Smlouvou blíže neupravené se řídí zák. č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem v platném znění a příslušnými právními předpisy souvisejícími.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu před podpisem přečetly a uzavírají ji po vzájemném projednání, na základě své pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně a na důkaz toho připojují své podpisy.

Případné spory obou stran se budou řešit přednostně dohodou.

Tato Smlouva je vypracována ve 2 stejnopisech s platností originálu.

V Teplicích dne: 6. 8. 2017 V  Teplicích dne: 6. 8. 2017

Za Objednatele: Za Poskytovatele:

Rozsah technické podpory

# Rozsah prací

**Zajištění provozu serverů**

* Pravidelná kontrola a naplánování aktualizace operačního systému
* Odstranění hardwarových závad po dobu záruky
* Obnovení funkčnosti při softwarové závadě
* Zprovoznění nového serveru
* Zprovoznění a konfigurace nových serverových rolí

**Zabezpečení**

* Správa antivirové ochrany serveru
* Správa zálohování serveru

**Monitoring**

* Hardwarových prostředků serveru
* Stavu a záznamu o běhu rolí
* Zálohování serveru

Email, na který bude sloužit Objednateli k reportingu a sledování všech zadaných požadavků, které budou nahlášeny skrze helpdesk, email nebo telefon: michal.chalupny@zsmetelkovo.cz